

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGARUH PENGALAMAN KERJA TERHADAP MUTU PELAYANAN AKADEMIK TENAGA KEPENDIDIKAN DI SMK TELKOM PEKANBARU

Skripsi

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai gelar Sarjana S1
pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam**



Disusun Oleh:

INDAH MAYA SARI

NIM. 11713202446

**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
1443 H/2021 M**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta dilindungi undang-undang UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

PERSETUJUAN

Skripsi ini dengan judul *Pengaruh Pengalaman Kerja Terhadap Mutu Pelayanan Akademik Tenaga Kependidikan di SMK Telkom Pekanbaru* yang ditulis oleh Indah Maya Sari, NIM.11713202446 dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang Munaqasyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 03 Rabiul Awal 1443 H
03 November 2021 M

Menyetujui

Ketua Prodi
Manajemen Pendidikan Islam

Dr. Hj. Yuliharti, M.Ag
NIP. 197004041996032001

Pembimbing

Dr. H. Umar Faruq, M.Pd
NIP.

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta dilindungi Undang-Undang UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul (*Pengaruh Pengalaman Kerja Terhadap Mutu Pelayanan Akademik Tenaga Kependidikan di SMK Telkom Pekanbaru*) yang ditulis oleh Indah Maya Sari, NIM. 11713202446 telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada tanggal 27 Rabiul Akhir 1443 H/02 Desember 2021 M. Skripsi ini diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan (S.Pd.) pada jurusan Manajemen Pendidikan Islam

Pekanbaru, 27 Rabiul Akhir 1443 H
02 Desember 2021 M

Pengesahan
Sidang Munaqasyah

Penguji I

Dr. H. Muhammad Syaifudin, M.Ag

Penguji II

Dr. Yundri Akyar, M.Pd

Penguji III

Dr. Soliron, M.Pd

Penguji IV

Dr. H. Umar Faruq, M.Pd

Dekan
Tarbiyah dan Keguruan



Dr. H. Kadar, M.Ag

NIP. 19650521 199402 1 001



Lampiran Surat :

Nomor 25/2021
10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

: Indah Maya Sari

: 11713202446

: Lapangan C, 21 Mei 1999

: Tarbiyah dan Keguruan

: Manajemen Pendidikan Islam

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*:

Pengaruh Pengalaman Kerja Terhadap Mutu Pelayanan

Akademik Tenaga Kependidikan di SMK Telkom Pekanbaru

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

Penulisan Disertai/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.

Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.

Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.

Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan peraturan perundang-undangan.

Dengan Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 16 Desember 2021

Yang membuat pernyataan



Indah Maya Sari

NIM : 11713202446

* Pilih salah satu sesuai jenis karya tulis



PENGHARGAAN

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji syukur tercurahkan kepada ilahi Rabbi Allah SWT. Yang telah menghimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat melaksanakan dan menyusun skripsi ini dengan baik. Shawalat dan salam semoga senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, para sahabat dan para pengikutnya seluruh umat Islam.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini banyak mengalami kendala, namun berkat bantuan, bimbingan, kerjasama dari berbagai pihak dan berkah dari Allah SWT sehingga kendala-kendala yang dihadapi tersebut dapat diatasi. Penulis mengucapkan beribu-ribu terima kasih kepada kedua orang tua ayahanda Ahmad Jais dan Ibunda Juwita yang telah membesarkan saya dengan penuh cinta, dan kasih sayang, memberikan doa, motivasi, semangat, dukungan, dan berjuang hingga penulis mencapai perguruan tinggi, serta kepada adik Laki-laki Darma Syah dan keluarga besar yang selalu memberikan semangat kepada penulis.

Selanjutnya penulis mengucapkan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penulisan skripsi diantaranya adalah:

1. Prof. Dr. Hairunnas Rajab, M.Ag, Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Dr. Hj. Helmiati, M.Ag sebagai Wakil Rektor I Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Dr. Mas'ud Zein, M.Pd sebagai Wakil Rektor II dan Edi Erwan, S.Pt.,M.Sc., Ph. D sebagai Wakil

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

- Rektor III Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau ,yang telah memfasilitasi penulis dalam proses perkuliahan.
2. Dr. H. Kadar, M.Ag sebagai Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Dr. H. Zarkasih, M.Ag sebagai Wakil Dekan I, Dr. Zubaidah Amir, MZ, M.Pd sebagai Wakil Dekan II, Dr. Amirah Diniaty, M.Pd.Kons., sebagai Wakil Dekan III beserta seluruh Staf dan Pegawai Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Dr. Hj. Yuliharti M.Ag., sebagai Ketua Prodi dan Dr. Drs. Mudasir, M.Pd., Sekretaris Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Dr. H. Umar Faruq, M.Pd. sebagai pembimbing akademik dan sekaligus sebagai Pembimbing yang telah memberikan masukan dan bimbingan dalam menyusun skripsi ini.
5. Dr. H. Muhammad Syaifudin, M.Ag selaku Penguji I, Dr. Yundri Akyar, M.Pd selaku Penguji II, Dr. Sohiron, M.Pd selaku Penguji III, dan Dr. H. Umar Faruq, M.Pd selaku Penguji IV yang telah memberikan saran dan motivasi kepada penulis dalam penyelenggaraan dan penyelesaian skripsi ini.
6. Segenap dosen dan karyawan Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Segenap dosen dan karyawan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
8. Muhammad Faisal, S.Pd sebagai Kepala SMK Telkom Pekanbaru yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian di SMK Telkom Pekanbaru.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

9. Keluarga AP B Angkatan 2017 tanpa terkecuali, yang telah menjadi keluarga kecil bagi penulis sejak pertama memasuki dunia perkuliahan, yang selalu memberikan motivasi, semangat, canda, tawa, kerja sama dan dukungan moral lainnya selama penulis menyelesaikan studi di Jurusan Manajemen Pendidikan Islam serta teman-teman BK dan AP angkatan 2017.
10. Kepada teman-teman seperjuangan di perantauan Awaliadi syahputra, Nasib Samsuri Lubis, Diana Nasution, terimakasih atas dukungan dan bantuannya
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan, doa, dan dukungan kepada penulis.

Demikianlah, semoga karya ini memberikan manfaat bagi kita semua. Kelebihan, kebaikan dan kebenaran dalam karya ini hanyalah milik Allah SWT dan semua kekurangan adalah dari penulis semata. Semoga kita semua mendapat ridho-Nya. Amin.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Pekanbaru, 2 Desember 2021

Penulis,

Indah Maya Sari
NIM. 11713202446



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbi' alamin

Sujud syukur hamba hanya kepada-Mu Ya Allah yang melimpahkan karunia ini yang telah memberikan nikmat iman, dan nikmat islam kepada hamba semoga ini akan menjadi karunia terindah yang penuh Ridho-Mu. Dalam hidup hamba dan keluarga yang hamba cintai hidup dan matikan hamba di jalan-Mu ya Rabb walau tak jarang kecil perjalanan menyandang setiap langkah hidupku, mengantarkanku pada takdir-Mu dan membuatku sadar bahwa sesuatu itu akan indah pada waktunya.

Kupersembahkan karya kecil ini untuk mereka yang tak lupa mendo'akan ananda membimbing, memberikan kasih sayang, memberikan inspirasi, memberi motivasi demi kesuksesan ananda.

Ayah dan ibu tersayang yang selalu ada saat suka maupun duka. Untuk ayahanda (Ahmad Jais) dan ibunda (Juwita), adik (Darma Syah), serta keluarga besar ananda tercinta yang amat sangat berharga. Semoga Allah mengumpulkan kita kembali di SurgaNya Allah, Aamiin Ya Rabb.

Para guru-guru ananda yang senantiasa mengajari ananda untuk menjadi lebih baik, terimakasih atas semua pengorbanan dan jasa-jasa mu.

Jazakumullah khairan katsiran

ABSTRAK

Indah Maya Sari, (2021): Pengaruh Pengalaman Kerja Terhadap Mutu Pelayanan Akademik Tenaga Kependidikan di SMK Telkom Pekanbaru.

Penelitian ini termasuk penelitian korelasi yang terdiri dari variabel Pengalaman Kerja (X) dan variabel Mutu Pelayanan (Y). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pengalaman kerja terhadap mutu pelayanan akademik tenaga administrasi sekolah di SMK Telkom Pekanbaru?. Subjek penelitian ini adalah tenaga kependidikan di SMK Telkom Pekanbaru. Objek dalam penelitian ini adalah Pengaruh Pengalaman Kerja Terhadap Mutu Pelayanan Akademik Tenaga Kependidikan di SMK Telkom Pekanbaru. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah jumlah seluruh Tenaga Kependidikan di SMK Telkom Pekanbaru berjumlah 30 orang. Sampel diambil adalah keseluruhan dari populasi yaitu 30 pegawai. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah angket, observasi dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa, Berdasarkan hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa (1) Pengalaman Kerja Tenaga Kependidikan di SMK Telkom Pekanbaru berada pada skor 94,6% dengan kategori “Sangat baik”. (2) Mutu Pelayanan Akademik Tenaga Kependidikan di SMK Telkom Pekanbaru berada pada skor 93,2% dengan kategori “Sangat Baik”. (3) terdapat pengaruh yang signifikan antara Pengalaman Kerja Terhadap Mutu Pelayanan Akademik Tenaga Kependidikan di SMK Telkom Pekanbaru dengan taraf signifikan 5% yaitu 0.306 ($0.648 > 0.306$). Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh Pengalaman Kerja Terhadap Mutu Pelayanan Akademik Tenaga Kependidikan di SMK Telkom Pekanbaru sebesar 0,44,1 %. Sedangkan sisanya sebesar 55,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini.

Kata Kunci : *Pengaruh Pengalaman Kerja Terhadap Mutu Pelayanan*

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRACT

Indah Maya Sari, (2021): The Influence of Work Experience toward Academic Service Quality of Educational Staff at Vocational High School of Telkom Pekanbaru

It was a correlational research consisting of work experience (X) and service quality (Y) variables. This research aimed at knowing the influence of work experience toward academic service quality of educational staff at Vocational High School of Telkom Pekanbaru. The subjects of this research were educational staff at Vocational High School of Telkom Pekanbaru, and the object was the influence of work experience toward academic service quality of educational staff at Vocational High School of Telkom Pekanbaru. All educational staff at Vocational High School of Telkom Pekanbaru were the population of this research, and they were 30 persons. Questionnaire, observation, and documentation were the techniques of collecting data. Based on the research findings, it could be concluded that (1) the score of work experience of educational staff at Vocational High School of Telkom Pekanbaru was 94.6% with very good category, (2) the score of academic service quality of educational staff at Vocational High School of Telkom Pekanbaru was 93.2% with very good category, and (3) there was a significant influence of work experience toward academic service quality of educational staff at Vocational High School of Telkom Pekanbaru with 5% significant level $0.306(0.648 > 0.306)$. These showed that the influence of work experience toward academic service quality of educational staff at Vocational High School of Telkom Pekanbaru was 0.441%, and the rest 55.9% was influenced by other variables that were not mentioned in this research.

Keywords: *Work Experience toward Service Quality*

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ملخص

إنداه مايا ساري، (٢٠٢١): أثر خبرة العمل في جودة الخدمة الأكاديمية لموظفي التعليم بمدرسة تيلكوم الثانوية المهنية بكنبارو

هذا البحث هو بحث ارتباطي يتكون من متغير خبرة العمل (X) ومتغير جودة الخدمة (Y). ويهدف إلى معرفة مدى أثر خبرة العمل في جودة الخدمة الأكاديمية لموظفي التعليم بمدرسة تيلكوم الثانوية المهنية بكنبارو. وأفراده موظفون في مجال التعليم بمدرسة تيلكوم الثانوية المهنية بكنبارو. وموضوعه أثر خبرة العمل في جودة الخدمة الأكاديمية لموظفي التعليم بمدرسة تيلكوم الثانوية المهنية بكنبارو. ومجمعه جميع موظفي التعليم بمدرسة تيلكوم الثانوية المهنية بكنبارو الذين عددهم ٣٠ تلميذا. وتقنية جمع بياناته استبيان وملاحظة وتوثيق. وبناء على نتيجة البحث عرف استنتج ما يلي (١) قيمة خبرة العمل لموظفي التعليم بمدرسة تيلكوم الثانوية المهنية بكنبارو ٩٤,٦٪ أي بمستوى الجيد جدا. (٢) قيمة جودة الخدمة الأكاديمية لموظفي التعليم بمدرسة تيلكوم الثانوية المهنية بكنبارو ٩٣,٢٪ أي بمستوى الجيد جدا. (٣) هناك أثر هام بين خبرة العمل وجودة الخدمة الأكاديمية لموظفي التعليم بمدرسة تيلكوم الثانوية المهنية بكنبارو بمستوى هام ٥٪ أي (٠,٣٠٦ < ٠,٦٤٨). وذلك بمعنى أن أثر خبرة العمل في جودة الخدمة الأكاديمية لموظفي التعليم بمدرسة تيلكوم الثانوية المهنية بكنبارو ٤٤,١٪. وأما الباقي ٥٥,٩٪ فأثره المتغيرات الأخرى التي لا توجد في هذا البحث.

الكلمات الأساسية: خبرة العمل وجودة الخدمة.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN	i
PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
PENGHARGAAN	iv
PERSENBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Alasan Memilih Judul	7
C. Identifikasi Masalah	7
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Kerangka Teoretis	10
B. Konsep Operasional	17
C. Penelitian yang Relevan	19
D. Kerangka Berpikir	21
E. Asumsi dan Hipotesis.....	22
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	23
B. Tempat dan Waktu Penelitian	23
C. Subjek dan Objek Penelitian	23
D. Populasi dan Sampel	24
E. Rancangan Penelitian	24
F. Teknik Pengumpulan Data	25
G. Teknik Analisis Data	27

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian	30
B. Uji Instrumen	34
C. Penyajian Data	38
D. Analisis Data	48
E. Pembahasan	49

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	53
B. Saran	54

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

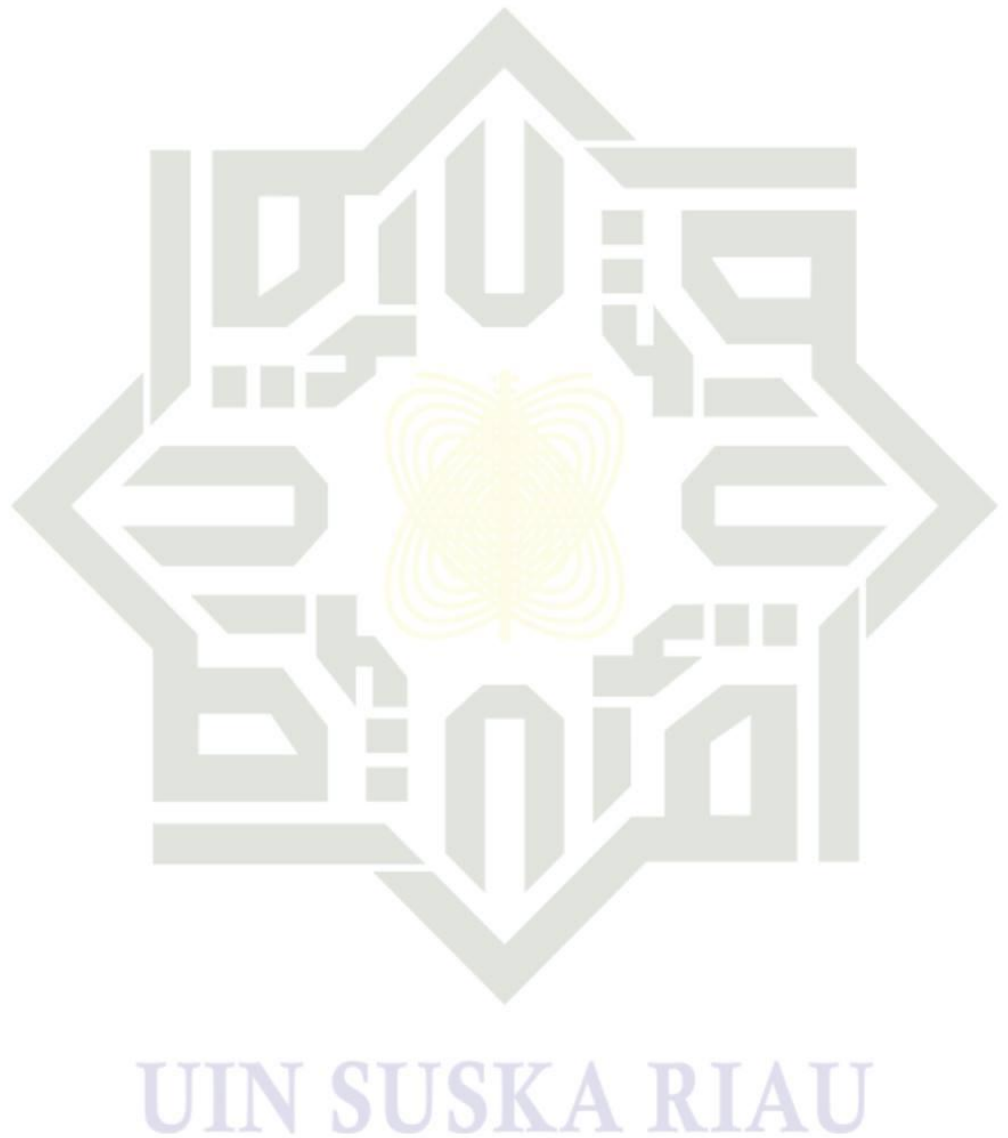
Tabel II.1	18
Tabel IV.1	Tabel Tenaga Pendidik dan Tenaga Kependidikan SMK Telkom Pekanbaru	32
Tabel IV.2	Analisis Uji Validitas Angket Varibel Pengalaman Kerja di SMK Telkom Pekanbaru	34
Tabel IV.3	Analisis Uji Validitas Variabel Mutu Pelayanan Akademik Tenaga Kependidikan di SMK Telkom Pekanbaru	35
Tabel IV.4	Hasil Uji Normalitas Data	36
Tabel IV.5	Hasil Uji Linearitas Data	37
Tabel IV.6	Rekapitulasi Hasil Angket Variabel X	38
Tabel IV.7	Rekapitulasi Hasil Angket Variabel Y(Mutu Pelayanan)	40
Tabel IV.8	Hasil Analisia Regresi Sederaha	42
Tabel IV.9	Hasil Uji Hipotesis	43
Tabel IV.10	Tabel Perhitungan Untuk Mencari Nilai Korelasi Variabel Pengalaman Kerja (X) dan Mutu Pelayanan (Y)	44
Tabel IV. 11	Hasil Koefisien Determinasi Model Summary	47

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	22
Gambar 2.2 Rancangan Penelitian	25





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR LAMPIRAN

Kuesioner Pengalaman Kerja Terhadap Mutu Pelayanan	57
Dokumentasi	59
Data Angket Variabel X (Pengalaman Kerja)	60
Data Angket Variabel Y (Mutu Pelayanan)	61
Uji Validitas Angket Variabel X (Pengalaman Kerja)	62
Uji Validitas Angket Variabel Y (Mutu Pelayanan)	63
Cover Proposal	66
Pembimbing Skripsi	67
Mohon Izin Melakukan Riset	68
Surat Izin Riset Dari Gubri	69
Surat Balasan Riset dari Sekolah	70
Pengesahan Perbaikan Ujian Proposal	71
Kegiatan Bimbingan Mahasiswa	72
Surat keterangan Selesai Melakukan Riset	73
Intrumen Penelitian	74
Cover ACC	75

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Lembaga pendidikan merupakan suatu organisasi produksi yang menghasilkan jasa layanan pendidikan yang dibeli oleh para pelanggan pendidikan. Pelanggan utama dari lembaga pendidikan adalah peserta didik. Disamping itu masih banyak lagi pelanggan yang lain. Apabila produsen tidak mampu meningkatkan kualitas layanan, dalam hal ini jasa pendidikan, di sebabkan karena mutu yang kurang disenangi oleh pelanggan, tidak memberikan nilai tambah bagi peningkatan pribadi individu, pelayanan yang kurang baik, maka produk yang ditawarkan tidak akan laku, akibatnya sekolah akan mundur, juga berimbas pada berkurangnya peminat, dan pada akhirnya sekolah/lembaga tersebut akan tutup.¹

Sekolah sebagai lembaga pendidikan merupakan lembaga yang berperan penting dalam menghasilkan Sumber Daya Manusia (SDM). Sumber daya manusia dibutuhkan untuk menunjang kebutuhan disetiap instansi maupun lembaga pendidikan sekali pun. Lembaga pendidikan yang termasuk dalam jasa layanan maka dari itu memerlukan sumber daya manusia yang dapat mengembangkan lembaga tersebut. Adapun sumber daya manusia yang terlibat pada lembaga untuk meningkatkan kualitas layanan sekolah tersebut

¹ Meithiana Indrasari, *Kepuasan Kerja dan Kinerja Kariawan*, (Yogyakarta: Indomedia Pustaka, 2017). h. 65

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Saifuddin Kasim Riau

yaitu tenaga pendidik (guru) dan tenaga kependidikan meliputi sistem keadministrasian sekolah atau pun tata usaha. Guna meningkatkan pelayanan yang baik diperlukan SDM tata usaha yang mumpuni, hal ini merupakan modal dalam memajukan lembaga pendidikan yang dikendalikannya. Terlebih lagi bagi manajer yang merencanakan lembaganya bisa mengungguli lembaga lain, tentu pelayanan menjadi salah satu komponen pengelolaan pendidikan yang harus mendapat perhatian khusus.²

Konsep pelayanan tidak hanya dipakai dalam dunia usaha/bisnis, tetapi juga dipakai dalam dunia pendidikan Tjiptono berpendapat bahwa kualitas layanan yang baik memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan, kualitas layanan memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan lembaga. Dengan demikian ikatan hubungan seperti ini memungkinkan lembaga untuk memahamidengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka dalam pendidikan.³

Menurut Marinus dkk dalam penelitian Herliansyah dkk, menyatakan bahwa secara spesifik pengalaman kerja dapat diukur dengan rentang waktu yang telah digunakan terhadap suatu tugas atau pekerjaan, dan menunjukkan bahwa pengalaman kerja berpengaruh terhadap mutu pelayanan, sehingga dapat mengurangi dampak informasi tidak relevan terhadap mutu pelayanan.⁴

² Ibid., h. 70

³ Abdullah Taman, *Analisis Kualitas Layanan Terhadap Pelayanan Mahasiswa*, Jurnal Nominal, Vol 2, No 1.2013, h.101

⁴ Muhammad Hafiz, *Pengaruh Pengalaman Kerja , Akuntabilitas Terhadap Kualitas Pelayanan*, Jurnal Nominal, Vol 5, No 4. 2009, h. 4

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Menurut Rahmatika, menyatakan bahwa semakin lama pengalaman kerja yang dimiliki oleh seseorang maka akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik.⁵

Pengalaman merupakan segala sesuatu yang pernah dialami (dijalani, dirasakan, ditanggung, dan sebagainya) sedangkan kerja merupakan kegiatan melakukan sesuatu. Dari uraian tersebut dapat diketahui bahwa pengalaman kerja merupakan kegiatan melakukan segala sesuatu yang pernah dialami oleh seseorang.

Pengalaman kerja adalah tingkat pengetahuan serta keterampilan seseorang yang dapat diukur dari masa kerja seseorang. Sehingga semakin lama seseorang bekerja semakin bertambah pengalamannya terhadap pekerjaannya. Pengalaman kerja memiliki hubungan yang erat dengan kualitas pelayanan akademik, dengan banyaknya pengalaman kerja yang dimiliki seseorang pekerja maka orang tersebut akan lebih menguasai pekerjaannya, sehingga dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik ini berarti orang tersebut mempunyai efektivitas kerja yang baik.⁶

Kualitas layanan akademik merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Kualitas pelayanan akademik memiliki hubungan erat dengan tenaga administrasi sekolah, karena

⁵ Putu Septiani, *Pengaruh Pengalaman Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas pelayanan di Kantor Akuntan Publik di Bali*, Jurnal Akuntansi Universitas Udayana No. 8.1 .2014, h.25

⁶ Ananda R, *Profesi Pendidikan dan Tenaga Kependidikan*, (Jakarta: Erlangga, 2016), h.25

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tenaga administrasi sekolah yang akan memberikan pelayanan akademik untuk pelanggan (peserta didik) dan untuk meningkatkan kualitas layanan akademik. Pengalaman kerja juga bisa mempengaruhi kualitas pelayanan akademik.⁷

Menurut Payne, kualitas pelayanan adalah perhatian dengan segala kemampuan organisasi untuk memenuhi atau melebihi keinginan pelanggan (*stakeholder*). Kualitas pelayanan memerlukan suatu perhatian yang penuh dan baik serta dengan memberdayakan kemampuan suatu organisasi untuk mendapatkan pengetahuan untuk mendapatkan apa yang dibutuhkan pelanggan (*stakeholder* pendidikan) bahkan melebihi dari harapan pelanggan (*stakeholder* pendidikan).⁸

Kualitas pelayanan menurut Maister, memberi pelayanan yang profesional seharusnya sebesar usaha manajemen pengalaman klien dengan rasa hormat untuk memberikan pelayanan profesional seperti dalam menjalankan teknis tugas dalam bisnis. Memberi pelayanan harus memperlakukan pelanggan (*stakeholder* pendidikan) dengan manajemen yang baik dengan rasa hormat dan memberikan pelayanan dengan profesional.⁹

Salah satu faktor yang mempengaruhi peningkatan mutu pendidikan adalah layanan tenaga kependidikan, beserta komponen yang ada didalamnya. Oleh karena itu, kualitas layanan SMK Telkom Pekanbaru dinilai sangat urgent, kebutuhan tenaga kependidikan harus dipenuhi maka kualitas layanan menjadi bermutu.

⁷ Plipip Kotlet, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2012)

⁸ *Ibid.*, h.170

⁹ Zaitun, dkk, *Penempatan Dan Pembinaan Tenaga Kependidikan Indonesia*, (Pekanbaru: Yayasan Pusaka Riau, 2011), h.116-117

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Berdasarkan hasil Observasi di SMK Telkom Pekanbaru Permasalahan yang dihadapi di SMK Telkom Pekanbaru adalah pengalaman kerja yang mempengaruhi kualitas mutu pelayanan yang belum memadai. Karena masih banyak yang baru berkerja. Untuk meningkatkan layanan SMK Telkom Pekanbaru diperlukan tenaga kependidikan yang memiliki pengalaman kerja agar tidak banyak kendala dalam meningkatkan mutu pelayanan akademik. mutu pelayanan sangat penting dalam meningkatkan sekolah dengan adanya tenaga kependidikan yang mempunyai pengalaman kerja yang cukup maka mudah untuk mendapatkan mutu pelayanan yang akan di dapatkan oleh peserta didik.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan I Nyoman Rinala, I Made Yuana & I Nyoman Natajaya, yaitu pada STP Nusa Dua Bali ditemukan bahwa kualitas layanan pendidikan memberikan pengaruh yang disignifikan terhadap kepuasan peserta didik sebesar 89,5% dan loyalitas peserta didik sebesar 67,9% meski demikian, kualitas layanan pendidikan sendiri dapat dijelaskan oleh beberapa faktor yang disignifikasikan seperti bukti fisik (*tangibles*), sebesar 92,8%, empati (*empathy*) 89,8%, keadilan (*reability*) sebesar 88,7%, serta daya tanggap (*responsiveness*) sebesar 87,9%. Sedangkan jaminan (*assurance*) memberikan efek lemah terhadap kualitas layanan akademik dengan taraf 50,4%.¹⁰

Penelitian diatas diperkuat dengan penelitian Asep Mohammad Ridwan yaitu tentang mutu layanan akademik yang diukur melalui lima dimensi tersebut dengan ditambah faktor pengaruh kepemimpinan kepala sekolah dan

¹⁰I Nyoman Rinala, I Made Yuana & I Nyoman Natajaya, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali*. (2013: 11)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

pemanfaat fasilitas pendidikan dan memberi pengaruh positif dan signifikan terhadap mutu layanan akademik sekolah. Oleh karena nya, kualitas layanan memiliki berbagai dimensi atau dalam arti lain suatu sekolah tidak bisa dikatakan berkualitas layanan nya hanya dengan penilaian pada satu aspek saja, namun bisa juga dipengaruhi aspek lainnya.¹¹

Penelitian sejenis dilakukan oleh Perengki Susanti yaitu tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Dan Citra Merek Lembaga Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Padang”, penelitian ini menghasilkan nilai pengaruh total kualitas terhadap kepuasan sebesar 0,482 yang menunjukkan bahwa kualitas layanan akademik dan citra merek UNP berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Riset ini memberikan impresi kuat akan pentingnya kualitas layanan yang baik agar seluruh *civitas akademika* dapat merasakan pelayanan yang prima.

Problematika lain yang diungkapkan dari sekolah adalah pada latar belakang pendidikan yang tidak sesuai dengan bidang nya. Latar belakang pendidikan yang tidak sesuai akan memberikan pengaruh terhadap kompetensi personalia sekolah sehingga berakibat pada pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pendidikan. Jumlah tenaga kependidikan yang ada di sekolah sudah memadai yaitu berjumlah 30 orang. Namun masih banyak tenaga kependidikan yang baru masuk berkerja, dan tidak memiliki pengalaman kerja. Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian tentang “Pengaruh Pengalaman Kerja Terhadap Mutu Pelayanan Akademik Tenaga Kependidikan Di SMK Telkom Pekanbaru”.

¹¹ Asep Mohammad Ridwan, *Pengaruh Kepemimpinan Kepala Madrasah Dan Pemanfaatan Fasilitas Pendidikan Terhadap Mutu Layanan Akademik* (2013: 126)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B. Alasan Memilih Judul

Penelitian yang penulis lakukan mengenai pengaruh pengalaman kerja terhadap mutu pelayanan akademik tenaga kependidikan di SMK Telkom Pekanbaru, dilakukan dengan melihat beberapa hal yaitu sebagai berikut:

1. Permasalahan yang dikaji pada judul di atas sesuai dengan bidang keilmuan yang berkaitan dengan manajemen pendidikan islam.
2. Masalah ini menarik untuk diteliti, karena dengan penelitian ini penulis mengetahui seberapa besar pengaruh pengalaman kerja terhadap mutu pelayanan akademik tenaga kependidikan di SMK Telkom Pekanbaru.
3. Penulis mampu untuk meneliti masalah-masalah yang dikaji dalam judul di atas.
4. Lokasi dapat dijangkau oleh penulis untuk melakukan penelitian

C. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang masalah di atas, dapat ditarik beberapa masalah yang dapat didefinisikan, antara lain:

1. Masih ada tenaga adminitasi sekolah yang tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan.
2. Jumlah tenaga adminitrasi sekolah yang belum memadai
3. Pengalaman kerja tenaga adminitrasi sekolah belum optimal

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

D. Rumusan Masalah

Perumusan masalah merupakan langkah paling penting dalam penelitian ilmiah. Perumusan masalah yang berdasarkan latar belakang yang telah peneliti paparkan diatas untuk mengatasi kejanggalan dalam pelaksanaan penelitian adalah :

1. Bagaimana pengalaman kerja yang ada di SMK Telkom Pekanbaru?
2. Bagaimana mutu pelayanan akademik tenaga kependidikan di SMK Telkom Pekanbaru?
3. Seberapa besar pengaruh pengalaman kerja terhadap mutu layanan akademik tenaga kependidikan di SMK Telkom Pekanbaru?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengalaman kerja yang ada di SMK Telkom Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui mutu pelayanan akademik tenaga kependidikan yang ada di SMK Telkom Pekanbaru.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pengalaman kerja terhadap mutu pelayanan akademik tenaga kependidikan di SMK Telkom Pekanbaru.

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi sekolah, dapat meningkatkan mutu pelayanan akademik yang prima.
2. Bagi tenaga administrasi sekolah, dapat membantu untuk meningkatkan kualitas pelayanan akademik.
3. Bagi peneliti, dapat menambah ilmu pengetahuan, terutama dalam bidang pelayanan akademik dan sebagai tugas dalam menyelesaikan perkuliahan di jurusan Manajemen Pendidikan Islam UIN SUSKA RIAU.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Kerangka Teoretis

1. Mutu Pelayanan Akademik

Mutu pelayanan atau *Service Quality* adalah suatu metode mengukur pelayanan mutu, artinya apakah pelayanan yang dilaksanakan disebut organisasi tersebut memberikan kepuasan kepada pelanggan (*stakeholder*).

Konsep pelayanan dan penjaminan mutu pendidikan dapat dilakukan dengan pengukuran Total Quality Management (TQM), sebagaimana dinukilkan oleh Edward Sallis bahwa konsep mutu dalam kaitan dengan Total Quality Management (TQM), dimana menurutnya mutu itu harus dipandang sebagai konsep yang relatif bukan konsep yang absolut. Defenisi relatif tersebut memandang, bahwa mutu pendidikan bukan sebagai suatu yang dianggap berasal produk atau layanan semata, tetapi harus melibatkan semua komponen yang berkaitan dengan sumber daya manusia dan non sumber daya manusia.

Menurut Philip H.Coombs melihat konsep mutu pendidikan tidak hanya diukur dari prestasi belajar, seperti yang dikaitkan dengan kurikulum dan standarisasinya, tetapi perlu juga dilihat dari relevansi dan kebutuhan belajar saat ini dan untuk masa yang akan datang. Mutu pendidikan dalam arti luas ditentukan oleh tingkat keberhasilan seluruh faktor yang terlibat untuk mencapai tujuan pendidikan.¹²

¹² *Ibid.*, h. 50

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Mutu pendidikan bersifat multidimensi yang meliputi aspek input, proses dan keluaran (*output dan outcomes*). Oleh karena itu, indikator dan standar mutu pendidikan dikembangkan secara holistik mulai dari input, proses dan keluaran. Dengan demikian yang dimaksud dengan mutu lembaga pendidikan adalah kebermutuan dari berbagai pelayanan atau servis yang diberikan oleh insitusi pendidikan kepada peserta didik maupun kepada teanaga staf pengajar untuk terjadinya proses pembelajaran.¹³

Kualitas layanan akademik sekolah dipandang sebagai kesesuaian harapan konsumen sekolah dengan layanan yang diterimanya dalam bidang pembelajaran. Jika layanan yang diterima maka layanan tersebut akan dirasakan berkualitas sedangkan jika tidak sesuai dengan harapan konsumen sekolah maka layanan tersebut dikatakan tidak berkualitas.¹⁴

Zeithaml, Parasuraman, dan Berry telah melakukan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis layanan, dan berhasil mengidentifikasi 5 (lima) dimensi karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan (stakeholder pendidikan) dalam mengevaluasi mutu pelayanan. Kelima dimensi karakteristik mutu pelayanan tersebut adalah:

- a. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan dan kehandalan dalam menyediakan pelayanan yang segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan

¹³ Urip Triyono, *Kepemimpinan Transformasional Dalam Pendidikan (Formal, Non Formal, dan Informal)*, (Yogyakarta: Deepublish, Grup Penerbitan CV Budi Utama, 2019), h. 58-59

¹⁴ Jurnal Administrasi Pendidikan Vol.XXII No.2 Oktober 2015

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan karyawan/Tenaga Admidrasi Sekolah/Madrasah (TAS/M) untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan pelanggan (stakeholder pendidikan)
- c. *Assurance* (jaminan), yaitu mencakup pengetahuan, keterampilan dan kemampuan serta kesopanan karyawan/Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah (TAS/M) dalam memberikan layanan, aman dari bahaya, risiko, keraguan dan memiliki sifat dapat dipercaya
- d. *Empathy* (empati), yaitu meliputi kemudahan dalam berinteraksi, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan (stakeholder pendidikan)
- e. *Tangibles* (bukti fisik), yaitu fasilitas fisik, perlengkapan Tenaga Adminitasi Sekolah/Madrasah (TAS/M) dan sarana komunikasi.

Menurut Garvina, mutu merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Pendekatan ini menegaskan bahwa mutu bukan hanya menekankan pada hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi juga menyangkut mutu manusia, mutu proses dan mutu lingkungan.¹⁵

Dari beberapa pendapat para ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas atau mutu adalah gap antara layanan atau produk yang diperoleh dengan layanan atau produk yang diharapkan konsumen. Kualitas layanan akademik sekolah dipandang sebagai kesesuaian

¹⁵ Zaitun, dkk, *Penempatan Dan Pembinaan Tenaga Kependidikan Indonesia*, (Pekanbaru: Yayasan Pusaka Riau, 2011), h.120-121

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

harapan konsumen sekolah dengan layanan yang diterimanya dalam bidang pembelajaran. Jika layanan yang diterima maka layanan tersebut akan dirasakan berkualitas sedangkan jika tidak sesuai dengan harapan konsumen sekolah maka layanan tersebut dikatakan tidak berkualitas. dan juga harus memiliki pengalaman kerja yang cukup agar pelayanan yang ada disekolah dapat pelayanan yang baik dan menuju pelayanan akademik yang berkualitas.

2. Pengalaman Kerja

Masa kerja tenaga kependidikan yang belum terlalu lama berkisaran antara satu sampai dua tahun. Belum optimalnya tingkat pengetahuan yang dimiliki tenaga kependidikan, kurangnya penguasaan terhadap pekerjaan yang digunakan dalam suatu bidang pekerjaan yang berpengaruh terhadap hasil pekerjaan

Pengalaman kerja adalah tingkat penguasaan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki tenaga kependidikan dalam bekerja yang dapat diukur dari masa kerja dan jenis pekerjaan yang pernah dikerjakan selama periode tertentu. Dalam hal ini pengalaman kerja atau masa kerja dapat dikelompokkan menjadi tiga bagian yaitu:

- a. Pengalaman mengajar atau masa kerja baru yaitu antara 1-5 tahun
- b. Pengalaman mengajar sedang yaitu antara 7-17 tahun
- c. Pengalaman mengajar lama yaitu 15 tahun keatas.¹⁶

¹⁶ Sahari, *Pengaruh Pendidikan, Pelatihan dan pengalaman mengajar terhadap Profesionalisme Guru di SMA N 1 Likupang*, Jurnal Pendidikan Islam Iqra' Vol. 9. Nomor 1, Tahun 2015

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pengalaman sangat erat kaitannya dengan waktu dan kondisi yang dialami oleh seseorang dalam menekuni suatu bidang. Dalam Suwardi Notosudirjo , berpendapat bahwa pengalaman adalah “ apa yang sudah dialami dalam kurun waktu yang lama”. Sedangkan Menurut Purwormito berpendapat bahwa “Pengalaman adalah suatu keadaan, situasi, dan kondisi yang pernah dialami (dirasakan), dijalankan, dan dipertanggung jawabkan dakam praktek nyata. Menurut Darwis A. Seolaiman berpendapat bahwa pengalaman adalah proses pengadakan hubungan dengan lingkungan, sedangkantujuan dari pengalaman adalah untuk mengerti tentang lingkungan tersebut.¹⁷

Menurut Basari, pengalaman kerja pada pekerjaan sejenis, perlu mendapatkan pertimbangan dalam menepatkan tenaga kerja. Kenyataannya menunjukan semakin lama tenaga kerja berkerja, maka semakin banyak pengalaman yang dimiliki. Sebaliknya, semakin singkat masa kerja, maka semakin sedikit pengalaman yang didapat. Pengalaman berkerja banyak memberikan keahlian dan keterampilan yang diperoleh. Sebaliknya, terbatasnya pengalaman kerja yang mengakibatkan tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki semakin rendah.¹⁸

Pengalaman merupakan segala sesuatu yang perna dialami (djalani, dirasai, ditanggung, dan sebagainya) sedangkan kerja merupakan kegiatan melakukan sesuatu. Dari uraian tersebut dapat

¹⁷ Ahmad Gazali, *Pengaruh Latar Belakang Pendidikan dan Pengalaman Mengajar Terhadap Profesionalisme Guru SMK Kompetensi Keahlian Teknik Audio-Video se Kota Yogyakarta*, (Yogyakarta: 2012), h.123

¹⁸ *Ibid.*, h.129

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

diketahui bahwa pengalaman kerja merupakan kegiatan melakukan segala sesuatu yang pernah dialami oleh seseorang. Pengalaman kerja akan dapat memberikan keuntungan bagi seseorang dalam melaksanakan kerja selanjutnya karena setidaknya orang tersebut sudah pernah melakukan pekerjaan itu sehingga ia akan tahu tentang pekerjaan yang akan dihadapi.¹⁹

Menurut Nitisemito Senioritas atau sering disebut dengan istilah “*Length of Service*” atau masa kerja adalah lamanya seseorang karyawan menyumbangkan tenaganya pada perusahaan tertentu. Sejauh mana tenaga kerja dapat mencapai hasil yang memuaskan dalam bekerja tergantung dari kemampuan, kecakapan dan keterampilan tertentu agar dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik. Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pengalaman kerja adalah tingkat pengetahuan serta keterampilan seseorang yang dapat diukur dari masa kerja seseorang. Sehingga semakin lama seseorang bekerja semakin bertambah pengalamannya terhadap pekerjaannya. Dengan banyaknya pengalaman kerja yang dimiliki seseorang pekerja maka orang tersebut akan lebih menguasai pekerjaannya, sehingga dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik ini berarti orang tersebut mempunyai efektivitas kerja yang baik. Selain itu juga pengalaman kerja akan ikut mematangkan orang yang bersangkutan dalam menghadapi tugas-tugasnya.²⁰

¹⁹ Andi Basuki, *Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Pengalaman Kerja*, (Surakarta: 2009), h. 14

²⁰ *Ibid.*, h.30

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan uraian tersebut maka dapat diketahui bahwa pengalaman kerja sangat membantu seseorang untuk mempersiapkan diri menghadapi pekerjaan yang mungkin sama dengan pekerjaan yang baru. Pengalaman kerja atau masa kerja adalah jangka waktu atau lamanya seseorang bekerja pada suatu instansi, kantor atau sebagainya. Namun, mengenai berapa lama pengalaman kerja minimal yang harus dimiliki oleh seseorang untuk menjadi seseorang karyawan di suatu organisasi tertentu masih belum pasti.²¹

3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengalaman Kerja

Foster menyatakan ada beberapa hal juga untuk menentukan berpengalaman atau tidaknya seorang tenaga kependidikan yang sekaligus sebagai indikator pengalaman kerja yaitu:

a. Lama waktu/ masa kerja

Ukuran tentang lama waktu atau masa kerja yang telah ditempuh seseorang dapat memahami tugas-tugas suatu pekerjaan dan telah dilaksanakan dengan baik.

b. Tingkat pengetahuan dan tingkat keterampilan yang dimiliki.

Pengetahuan dapat bertunjuk pada konsep, prinsip, prosedur, kebijakan, profesional atau informasi lainnya yang dibutuhkan oleh seorang tenaga kependidikan. Pengetahuan juga mencakup kemampuan untuk memahami dan menerapkan informasi pada tanggung jawab yang akan dikerjakan. Sedangkan keterampilan merujuk pada

²¹ Cut Yunita, *Pengaruh Tingkat Pendidikan Islam*, (Jurnal Akutansi: 2013), h.3

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kemampuan fisik yang dibutuhkan untuk melayani peserta didik yang sedang membutuhkan bantuan, itu sebagian dari tugas tenaga kependidikan.

c. Penguasaan terhadap pekerjaan dan peralatan

Seorang tenaga kependidikan harus menguasai dan memahami peralatan pekerjaannya, peserta didik akan banyak membutuhkan bantuan pelayanan yang prima. Dengan demikian untuk melayani peserta didik tenaga kependidikan harus bisa menguasai peralatan yang dibutuhkan peserta didik, contohnya seperti, computer, printer, dan sebagainya.²²

B. Konsep Operasional

Salah satu unsur yang membantu komunikasi antara penelitian adalah definisi operasional, yaitu merupakan petunjuk tentang bagaimana suatu variabel diukur. Dengan membaca definisi operasional dalam suatu penelitian, seorang peneliti akan mengetahui pengukuran suatu variabel, sehingga peneliti dapat mengetahui baik buruknya pengukuran tersebut.

Indikator Pengalaman Kerja dan Mutu Pelayanan akademik Indikator dari pengalaman kerja dan mutu pelayanan:

Foster menyatakan ada beberapa hal juga untuk menentukan berpengalaman atau tidaknya seorang tenaga kependidikan yang sekaligus sebagai indikator pengalaman kerja yaitu:

1. Lama waktu/masa kerja

²² Bill Foster, *Pembinaan Kinerja Karyawan*, (Jakarta: 2001), h. 43

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

2. Tingkat pengetahuan dan tingkat keterampilan yang dimiliki
3. Penguasaan terhadap pekerjaan dan peralatan

Zeithaml, Parasuraman, dan Berry telah melakukan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis layanan, dan berhasil mengidentifikasi 5 (lima) dimensi karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan (*stakeholder* pendidikan) dalam mengevaluasi mutu pelayanan. Diantaranya sebagai berikut:

1. *Reliability* (kehandalan)
2. *Responsiveness* (daya tanggap)
3. *Assurance* (jaminan)
4. *Empathy* (empati)
5. *Tangibles* (bukti fisik)²³

Tabel II.1

Variabel	Indikator
Pengalaman Kerja (x)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lama waktu/ masa kerja 2. Tingkat pengetahuan dan tingkat keterampilan yang dimiliki. 3. Penguasaan terhadap pekerjaan dan peralatan
Kualitas layanan akademik (y)	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Reliability</i> (kehandalan) 2. <i>Responsiveness</i> (daya tanggap) 3. <i>Assurance</i> (jaminan) 4. <i>Empathy</i> (empati) 5. <i>Tangibles</i> (bukti fisik)

²³ *Ibid.*, h. 124

C. Penelitian yang Relevan

Untuk melaksanakan penelitian ini, peneliti berpijak pada penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti lain sebelumnya, yang peneliti anggap relevan dengan penelitian yang akan dilaksanakan. Penelitian yang relevan, yaitu penelitian yang telah ada dan pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya, sehingga dapat dijadikan acuan dan pendukung dalam sebuah penelitian yang baru. Pada bagian ini akan dikemukakan beberapa penelitian yang sesuai dengan penelitian yang penulis lakukan. Adapun penelitian yang relevan dengan penelitian penulis adalah sebagai berikut:

1. Rades Sukmajoyo, dengan judul” Pengaruh Kepemimpinan Kepala Sekolah Madrasah yang Efektif dan Pengalaman Mengajar Guru Terhadap Sikap Guru Pada Perubahan Kurikulum 2013 di MTS/MA Se-Kecamatan Pangkalan Kerinci Kab. Pelalawan”.

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Rades Sukmajoyo dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti yaitu tentang pengalaman mengajar, yang terdapat pada variabel X, sedangkan perbedaannya terdapat pada variabel Y yang dimana peneliti di atas meneliti tentang sikap guru sedangkan penulis tentang mutu pelayanan.

2. Muhammad Surya Danu Saputra, dengan judul “Pengaruh Pengalaman Kerja dan Keterampilan Pengelolaan Kelas Terhadap Efektivitas Pembelajaran Guru Sekolah Menengah Kejuruan Prodi Teknik Elektronika Kompetensi Keahlian Elektronika Industri Satu Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta”. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan

bahwa pengalaman kerja dan keterampilan pengelolaan kelas terbukti berpengaruh terhadap efektivitas pembelajaran guru SMK Prodi Teknik Elektronika Kompetensi Keahlian Elektronika Industri.

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Surya Danu Saputra dengan penulis yaitu sama-sama meneliti tentang pengalaman kerja yang terdapat pada variabel X, sedangkan perbedaannya yaitu terdapat pada variabel Y yang dimana peneliti di atas meneliti tentang sikap guru sedangkan penulis tentang mutu pelayanan.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

3. Budi Kurniawan, dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Tata Usaha Terhadap Kepuasan Kualitas Mahasiswa Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Batam” berdasarkan hasil penelitian di atas kualitas pelayanan tata usaha terhadap kepuasan mahasiswa sudah maksimal tetapi untuk tata usaha lebih baik lagi peneliti menyarankan tata usaha manajemen bisnis mampu merealisasikan apa yang sudah dijanjikan kepada mahasiswa dengan memberikan pelayanan sebaik mungkin.

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Budi Kurniawan dengan penulis yaitu pada kualitas pelayanan atau mutu pelayanan yang terdapat pada variabel X, sedangkan perbedaannya yaitu penulis meneliti mutu pelayanan yang berada pada variabel Y.

4. Rufqotuz Zakhroh, dengan judul “Pengaruh Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Akademik” berdasarkan hasil penelitian di atas bahwa kinerja tenaga administrasi di MA Muhammadiyah 2 Gresik Masih rendah dan tidak optimal sehingga

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mempengaruhi kualitas layanan administrasi yang diberikan. Adapun fungsi ketatausahaan belum dijalankan secara efektif dan efisien.

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Rufqotuz Zakhiroh dengan penulis yaitu pada kualitas pelayanan atau mutu pelayanan yang berada pada variabel Y, sedangkan perbedaannya yaitu berada pada variabel X.

Berdasarkan hasil-hasil penelitian di atas, memperkuat dugaan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara pengalaman kerja terhadap mutu pelayanan akademik.

D. Kerangka Berpikir

Keberadaan tenaga kependidikan bagi suatu bangsa amatlah penting, apalagi suatu bangsa yang sedang membangun. Untuk meningkatkan mutu pelayanan akademik tenaga kependidikan, maka pengalaman kerja yang berkualitas juga sangat berpengaruh dalam meningkatkan mutu pelayanan akademik disekolah, pemerintah telah membuat aturan-aturan persyaratan untuk menjadi guru, diantaranya menurut Trianto, pasal 8 UU Guru dan Dosen disebutkan bahwa guru wajib memiliki kualifikasi atau latar belakang pendidikan tertentu, sehat jasmani rohani, serta punya kemampuan untuk mewujudkan tujuan pendidikan nasional. Beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan akademik tenaga kependidikan adalah pengalaman kerja. Ada asumsi jika latar belakang pendidikan tenaga kependidikan tinggi maka kualitas pelayanan nya juga tinggi demikian juga dengan pengalaman mengajar, jika tenaga kependidikan mempunyai pengalaman kerja yang lama akan banyak membantu dalam menghadapi anak didiknya. Penelitian akan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

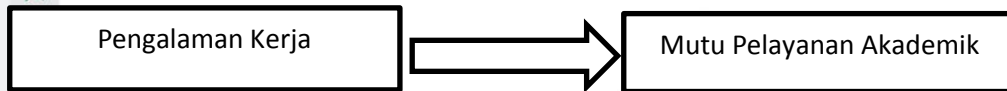
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menggali pengaruh dari kedua faktor tersebut yaitu pengalaman kerja serta pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan akademik tenaga kependidikan di SMK Telkom Pekanbaru. Kerangka berpikir penelitian ditunjukkan pada:

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir



Assumsi dan Hipotesis

1. Assumsi

Assumsi yang diajukan dalam penelitian ini adalah Pengaruh Pengalaman Kerja Terhadap Pelayanan Akademik Tenaga Kependidikan di SMK Telkom Pekanbaru.

2. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara yang masih harus diuji kebenarannya melalui kegiatan penelitian.

Berdasarkan permasalahan yang ada serta kerangka berpikir dapat dirumuskan hipotesis kerja penelitian sebagai berikut:

H_a : Pengalaman Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan akademik tenaga kependidikan di SMK Telkom Pekanbaru.

H_0 : Mutu Pelayanan Akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan akademik tenaga kependidikan di SMK Telkom Pekanbaru.²⁴

²⁴ Riduwan, *Dasar-dasar Statistika*, (Bandung: Alfabeta, 2016), h. 162

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah korelasional yang bertujuan untuk mengetahui kekuatan dan pengaruh yang disebabkan oleh variabel X (variabel bebas) terhadap variabel Y (variabel terikat).²⁵ Bentuk metode penelitian yang digunakan menggunakan metode penelitian asosiatif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Jenis penelitian asosiatif merupakan penelitian yang memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh dua variabel atau lebih.²⁶

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di SMK Telkom Pekanbaru, waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan September sampai Desember 2021.

C. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah tenaga kependidikan di sekolah SMK Telkom Pekanbaru, dengan jumlah tenaga kependidikan 30 orang. Sedangkan Objek dalam penelitian ini adalah pengaruh pengalaman kerja terhadap mutu pelayanan akademik di SMK Telkom Pekanbaru.

²⁵ Sofyan Siregar, *Metode Pengembangan Kuantitatif : Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS*, (Jakarta: Kencana, 2013), h. 250

²⁶ Prof Dr. Sugiyono, *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&B*, (Bandung: Alfabeta, 2018), h. 8

D. Populasi dan Sampel

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/subyek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Adapun yang menjadi populasi di penelitian ini adalah tenaga kependidikan yang berjumlah 40 Orang.²⁷

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, ataupun bagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya.

Teknik pengambilan sample dalam penelitian ini adalah *Sampling jenuh*. Sampel ini digunakan untuk menentukan sampel bila semua populasi digunakan menjadi sampel.²⁸

E. Rancangan Penelitian

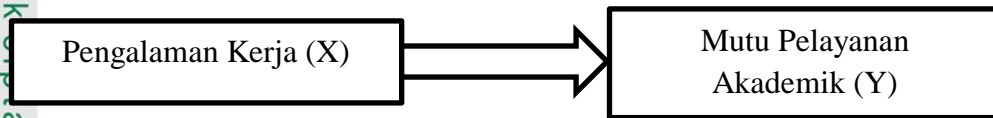
Bentuk penelitian adalah peneliitian Analisis Regresi Linier Sederhana. Analisis ini digunakan untuk memprediksi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, apakah variabel independen berhubungan positif atau negatif apakah nilai dari variabel signifikan atau tidak, dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel mengalami kenaikan penurunan.²⁹

²⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2019), h. 145

²⁸ *Ibid.*, h. 146

²⁹ Hartono. *Statistik Untuk Penelitian*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar), h. 160

Gambar 2.2 Rancangan Penelitian



F. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi sebagai pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lainnya, yaitu dengan wawancara dan kuesioner. Kalau wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka berbeda dengan observasi yang tidak terbatas pada orang saja, tetapi juga objek-objek yang lainnya.³⁰

2. Kuesioner/ Angket

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada para responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan instrument pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bias diharapkan responden. Angket akan dibantu dalam bentuk kalimat pertanyaan yang digolongkan dalam lima kategori berdasarkan skala likert. Pada penelitian ini pengambilan data diambil dengan skala. Skala tersebut kemudian memberi skor berdasarkan model skala likert, angket yang disebarkan kepada tenaga kependidikan sebagai responden untuk mendapatkan data tentang pengaruh pengalaman kerja terhadap mutu pelayanan akademik disekolah.³¹

³⁰ Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. (Bandung: Alfabeta. 2007), h. 145

³¹ *Ibid.* h. 234

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Adapun angket atau kuesioner ini digunakan untuk memperoleh data yaitu:

- a. Data tentang pengalaman kerja di SMK Telkom Pekanbaru.
- b. Data tentang mutu pelayanan akademik di SMK Telkom Pekanbaru.

Angket yang digunakan didesain berdasarkan skala likert yang bersisi sejumlah pernyataan yang menyatakan objek yang akan diungkap. Skor angket ini merujuk lima alternative jawaban, sebagai berikut:

Angka 1 = sangat tidak setuju (STS)

Angka 2 = tidak setuju (TS)

Angka 3 = kurang setuju (KS)

Angka 4 = setuju (S)

Angka 5 = sangat setuju (SS)

3. Dokumentasi

Metode dokumentasi, yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variable yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda, dan sebagainya. Dibandingkan dengan metode lainnya, metode ini tidak terlalu sulit, dalam arti apabila ada kekeliruan sumber datanya masih tetap, belum berubah. Dengan metode dokumentasi yang diamati bukan benda hidup tetapi benda mati. Dokumentasi dilakukan untuk mengetahui data tentang sekolah, diantaranya sejarah sekolah, sarana dan prasarana disekolah, dan data tenaga kependidikan serta *stakeholder*.³²

³² V. Wiratna Sujarweni, *Metodelogi Penelitian*, (Yogyakarta: PT Pustaka Baru, 2020), h.

G. Teknik Analisis Data

1. Validitas

Validitas adalah ukuran yang menunjukkan tingkat kesahihan suatu instrumen. Instrumen dikatakan valid apabila instrumen tersebut dapat dengan tepat mengukur apa yang hendak diukur. Dengan kata lain validitas berkaitan dengan “ketepatan” dengan alat ukur. Dengan instrument yang valid akan menghasilkan data yang valid juga.³³

Untuk mengukur validitas digunakan rumus *Product Moment* sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{2\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan :

R_{xy} = Koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y

N = Jumlah sampel

$\sum X$ = Jumlah skor butir

$\sum Y$ = Jumlah skor total

2. Reliabilitas

Reliabilitas berasal dari kata *reliability* berarti sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Untuk melakukan pengujian tingkat reliabilitas instrumen, secara garis besar ada dua jenis reliabilitas, yaitu reliabilitas external dan reliabilitas internal (*external reliability and internal reliability*). Reliability eksternal diperoleh jika ukuran atau kriteria tingkat reliabilitas berada di luar instrument yang bersangkutan.

³³ Eko Putro, *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012), h. 51

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sebaliknya jika kriteria maupun perhitungan didasarkan pada data dari instrument itu sendiri, maka akan menghasilkan reliabilitas internal.³⁴

3. Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk melihat apakah data yang diperoleh dari lapangan berdistribusi normal. Uji Normalitas merupakan syarat penting dalam penelitian kuantitatif, agar bisa dilakukan uji statistik lebih lanjut sesuai dengan kebutuhan peneliti. Hasil dari penelitian dikatakan berdistribusi normal dengan melihat tabel Kolmogorof-Smirnof jika :

- a. Jika nilai signifikansi > 0.05 , maka data berdistribusi normal.
- b. Jika nilai signifikansi < 0.05 , maka data tidak berdistribusi normal³⁵

4. Uji Linearitas

Uji Linearitas digunakan untuk melihat apakah data yang diperoleh dari lapangan liner antara variabel-variabel independen terhadap variabel dependen. Uji Linearitas merupakan syarat penting dalam penelitian kuantitatif (Regresi, Analisis Jalur dan Model persamaan struktur. Digunakan untuk mengetahui kelinearan data sebagai syarat data dalam pengujian statistik lebih lanjut. Hipotesis yang diuji adalah:

H_0 : Distribusi data yang diteliti tidak mengikuti bentuk linear

H_a : Distribusi data yang diteliti mengikuti bentuk linear
Dasar pengambilan keputusan adalah:

Jika probabilitas $< 0,05$ = H_a diterima

Jika probabilitas $> 0,05$ = H_a ditolak

³⁴ *Ibid.*, h. 158

³⁵ *Ibid.*, h. 152

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis digunakan untuk mengetahui adakah pengaruh pengalaman kerja terhadap mutu pelayanan akademik di SMK Telkom Pekanbaru dengan menggunakan teknik analisis Regresi Linier Sederhana. Analisis ini digunakan untuk memprediksi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, apakah variabel independen berhubungan positif atau negatif apakah nilai dari variabel signifikan atau tidak, dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel mengalami kenaikan penurunan.³⁶

$$Y' = a + bX$$

Keterangan:

Y' = Garis regresi/ variable response

a = Harga konstanta

b = Koefisien regresi

X = Nilai variabel dependen³⁷

Kemudian menghitung kontribusi pengaruh variabel X terhadap variabel Y dengan rumus:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

KD = koefisien determinasi³⁸

³⁶ Hartono. *Statistik Untuk Penelitian*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar), h. 160

³⁷ Ridwan. *Belajar Mudah Penelitian untuk Guru dan Karyawan dan Peneliti Pemula*, (Bandung: Alfabeta. 2011), h. 41

³⁸ Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS*, (Jakarta: Kencana, 2013), h.255

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data pembahasan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pengalaman kerja di SMK Telkom Pekanbaru berada pada skor 94,6% pada rentang 81% - 100%. Maka dapat disimpulkan pengalaman kerja di SMK Telkom Pekanbaru dikategorikan “Sangat Baik”
2. Berdasarkan hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan akademik tenaga kependidikan di SMK Telkom Pekanbaru berada pada skor 93,2% pada rentang 81% - 100% maka dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan akademik tenaga kependidikan di SMK Telkom Pekanbaru dikategorikan “Sangat Baik”.
3. Besarnya koefisien korelasi R^2 sebesar 0,534 yang merupakan pengkuadratan koefisien korelasi. Artinya pengaruh pengalaman kerja terhadap mutu pelayanan akademik tenaga kependidikan di SMK Telkom Pekanbaru sebesar 44.1% sedangkan sisanya 55,9% (100% - 44.1%) dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak ada dalam penelitian ini.

B. Saran

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Bagi sekolah, diharapkan selalu memperhatikan dalam mempertahankan mutu pelayanan yang ada di SMK Telkom Pekanbaru, agar selalu menjadi sekolah memiliki mutu pelayanan yang berkualitas sangat baik. Sekolah harus memperhatikan tenaga kependidikan yang baru untuk melakukan pelatihan-pelatihan kepada tenaga kependidikan agar pengetahuan dan kemampuan mereka bertambah sehingga mereka bisa memiliki pengalaman kerja yang sangat baik dan berpengaruh terhadap mutu pelayanan akademik.

2. Bagi tenaga kependidikan, agar mutu pelayanan tetap berkualitas maka berkerja dengan professional mengikuti peraturan yang telah ditetapkan oleh sekolah

3. Dalam penelitian ini hanya membahas tentang satu faktor saja yang mana ada banyak yang mempengaruhi mutu pelayanan. Untuk itu diharapkan agar ada peneliti selanjutnya yang mampu menggali lebih dalam tentang faktor-faktor lainnya yang mempengaruhi mutu pelayanan. Hal ini dilakukan agar dapat membantu tenaga kependidikan meningkatkan mutu pelayanan.

4. Dengan segala keterbatasan yang ada pada penelitian ini, tentunya hasil penelitian ini tidak lah sempurna, sehingga diharapkan dapat menerima kritik dan saran yang untuk membangun dari peneliti selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, G. 2012. *Pengaruh Latar Belakang Pendidikan dan Pengalaman Mengajar Terhadap Profesionalisme Guru*. Yogyakarta: Skripsi, Fakultas Teknik.
- Andi, B. 2009. *Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Pengalaman Kerja*. Surakarta: Jurnal.
- Ans, W. 2014. *Pengaruh Latar Belakang dan Pengalaman Mengajar Terhadap Kompetensi Profesional Guru*. Surakarta: Skripsi, Fakultas Ekonomi.
- Bil, F. 2001. *Pembinaan Kinerja Karyawan*. Jakarta: Jurnal Sekertariat Manajemen.
- Cat, Y. 2013. *Pengaruh Tingkat Pendidikan*. Surabaya: Jurnal Akuntansi.
- Diah, A. 2018. *Pengaruh Latar Belakang Pendidikan dan Pengalaman Mengajar Terhadap Profesionalisme Guru Produktif*. yogyakarta: Skripsi, Fakultas Ekonomi.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. 1989. *Pedoman Umum Penyelenggaraan Adminitrasi sekolah Menengah*, Jakarta: Balai Pustaka
- Departemen Pendidikan Nasional. 2007. *Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2007 Tentang Standar Kualifikasi Akademik Dan Kompetensi Guru*. Jakarta: Direktorat Jenderal Peningkatan Mutu Pendidik dan Tenaga Kependidikan
- Eke Putro, 2012. *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Kole Plipip. 2012. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Erlangga
- Mantong. Z. 2009. *Validitas dan Relibilitas Suatu Instrumen Penelitian*.
- Methiana Indrasari, *Kepuasan Kerja dan Kinerja Kariawan*, (Yogyakarta: Indomedia Pustaka, 2017).
- Nyoman Rinal, I. M. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa pada Sekolah Tinggi pariwisata Nusa Dua Bali*. Bali.
- Nasional, D. P. 2007. *Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 16 tahun 2007 Tentang Standar kualifikasi akademik akademik dan kompetensi guru*. Jakarta: Direktorat Jendral Peningkatan Mutu Pendidik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pendidikan, J. A. 2015. *Vol. XXII No 2*.

Riduwan. 2011. *Belajar Mudah Penelitian untuk Guru dan Karyawan dan Peneliti Pemula*, Bandung: Alfabeta.

Riduwan, 2016. *Dasar-dasar Statistika*, Bandung: Alfabeta

Sahari, *Pengaruh Pendidikan, Pelatihan dan pengalaman mengajar terhadap Profesionalisme Guru di SMA N 1 Likupang*, Jurnal Pendidikan Islam Iqra' Vol. 9. Nomor 1, Tahun 2015

Siegar, S. 2013. *Metode Pengembangan Kuantitatif di Lengkapi dengan Perbandingan Menghitung Perhitungan Manual dan SPSS*. Jakarta: Kencana.

Suprisno. 2004. *Analisis Regresi*. Yogyakarta: Andi Offset

Sujaweni. V. W. 2020. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: PT. Pustaka Baru.

Sugiyono. 2007. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono, 2019. *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: Alfabeta

Zaitun, dkk. 2011. "Penempatan Dan Pembinaan Tenaga Kependidikan Indonesia," Pekanbaru: Yayasan Pusaka Riau

KUESIONER PENGALAMAN KERJA TERHADAP MUTU PELAYANAN

Keterangan Pilihan Jawaban :

Angka 1 = sangat tidak setuju (STS)

Angka 2 = tidak setuju (TS)

Angka 3 = kurang setuju (KS)

Angka 4 = setuju (S)

Angka 5 = sangat setuju (SS)

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1.	Dengan pengalaman kerja yang saya miliki, dapat membantu saya dalam melakukan pekerjaan yang saya lakukan saat ini					
2.	Pekerjaan yang saya lakukan saat ini sangat membutuhkan pengalaman kerja yang telah saya miliki sebelumnya					
3.	Semakin lama seseorang bekerja akan meningkatkan pengalaman kerja seseorang					
4.	Saya mampu menguasai pekerjaan yang ditugaskan kepada saya berdasarkan pengetahuan kerja yang telah saya miliki sebelumnya					
5.	Dengan keterampilan yang saya miliki, saya memiliki inisiatif untuk menghasilkan mutu pelayanan yang optimal					
6.	Dalam bekerja, saya selalu menyelesaikan tugas pekerjaan tepat pada waktunya					
7.	Saya memiliki tingkat pengetahuan yang cukup memadai dengan pekerjaan saya saat ini					
8.	saya memiliki penguasaan terhadap pekerjaan dengan baik dan komprehensif					
9.	Selama bekerja saya hampir tidak pernah melakukan kesalahan karena saya menguasai pekerjaan					
10.	Hasil kerja saya selalu memuaskan atasan dan rekan kerja					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
13	Saya dapat menguasai peralatan kerja yang disediakan oleh sekolah untuk menunjang aktivitas kerja saya saat ini					
14	Saya memberikan pelayanan teliti dan tepat waktu untuk pelanggan (<i>stakeholder</i> pendidikan)					
15	Saya dan tenaga kependidikan lainnya membantu jika ada permasalahan pelanggan (<i>stakeholder</i> pendidikan)					
16	Saya selalu menanggapi keluhan pelanggan (<i>stakeholder</i> pendidikan)					
17	Saya selalu tanggap dalam melayani pelanggan (<i>stakeholder</i> pendidikan)					
18	Saya selalu memberi pelayanan dengan baik, cepat dan tepat					
19	Saya melayani dengan sikap ramah dan memberi senyuman kepada pelanggan sehingga pelanggan merasa nyaman					
20	Saya selalu memberikan informasi dengan cepat terkait dengan keluhan pelanggan (<i>stakeholder</i> pendidikan)					
21	Saya mudah paham dengan keinginan pelanggan					
22	Saya memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggan (<i>stakeholder</i> pendidikan)					
23	Saya memberikan waktu yang cukup untuk melayani pelanggan					
24	Kerapihan, kebersihan dan penampilan tenaga kependidikan					
25	Lingkungan dan bangunan sekolah terlihat bersih					
26	Sekolah memiliki sarana dan prasarana yang lengkap					

DOKUMENTASI

© Hak ci

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



y of Sultan Syarif Kasim Riau

Data Angket Variabel X (Pengalaman Kerja)

N0	PengalamanKerja(X)											Total
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
14	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	49
15	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	50
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	54
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	46
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
27	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	48
28	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	53
29	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	49
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Data Angket Variabel Y (Mutu Pelayanan)

No	MutuPelayanan(Y)													Total Y
	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	Y 5	Y 6	Y 7	Y 8	Y 9	Y1 0	Y1 1	Y1 2	Y1 3	
1	4	5	5	4	5	4	5	3	5	4	4	4	4	56
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	56
6	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	58
7	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	59
8	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	61
9	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
18	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	59
19	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	60
20	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	59
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Uji Validitas Angket Varia bel X (Pengalaman Kerja)

Correlations

	x1p1	x1p2	x1p3	x1p4	x1p5	x1p6	x1p7	x1p8	x1p9	x1p10	x1p11	Totalx1
x1p1		.830**	.592**	.830**	.636**	.830**	.757**	.693**	.636**	.592**	.659**	.860**
		,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,000
		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
x1p2	.830**		.592**	.830**	.636**	.830**	.592**	.533**	.636**	.428*	.659**	.807**
	,000		,001	,000	,000	,000	,001	,002	,000	,018	,000	,000
	30		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
x1p3	.592**	.592**		.592**	.860**	.592**	.683**	.772**	.860**	.524**	.592**	.825**
	,000	,001		,001	,000	,001	,000	,000	,000	,003	,001	,000
	30	30		30	30	30	30	30	30	30	30	30
x1p4	.830**	.830**	.592**		.480**	.659**	.757**	.693**	.480**	.592**	.489**	.789**
	,000	,000	,001		,007	,000	,000	,000	,007	,001	,006	,000
	30	30	30		30	30	30	30	30	30	30	30
x1p5	.636**	.636**	.860**	.480**		.793**	.709**	.783**	1.000**	.558**	.793**	.888**
	,000	,000	,000	,007		,000	,000	,000	0,000	,001	,000	,000
	30	30	30	30		30	30	30	30	30	30	30
x1p6	.830**	.830**	.592**	.659**	.793**		.757**	.693**	.793**	.592**	.830**	.895**
	,000	,000	,001	,000	,000		,000	,000	,000	,001	,000	,000
	30	30	30	30	30		30	30	30	30	30	30
x1p7	.757**	.592**	.683**	.757**	.709**	.757**		.926**	.709**	.683**	.592**	.876**
	,000	,001	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,001	,000
	30	30	30	30	30	30		30	30	30	30	30
x1p8	.693**	.533**	.772**	.693**	.783**	.693**	.926**		.783**	.772**	.693**	.896**
	,000	,002	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	30	30	30	30	30	30	30		30	30	30	30
x1p9	.636**	.636**	.860**	.480**	1.000**	.793**	.709**	.783**		.558**	.793**	.888**
	,000	,000	,000	,007	0,000	,000	,000	,000		,001	,000	,000
	30	30	30	30	30	30	30	30		30	30	30
x1p10	.592**	.428*	.524**	.592**	.558**	.592**	.683**	.772**	.558**		.757**	.757**
	,000	,018	,003	,001	,001	,001	,000	,000	,001		,000	,000
	30	30	30	30	30	30	30	30	30		30	30
x1p11	.659**	.659**	.592**	.489**	.793**	.830**	.592**	.693**	.793**	.757**		.842**
	,000	,000	,001	,006	,000	,000	,001	,000	,000	,000		,000
	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30		30
Totalx1	.860**	.807**	.825**	.789**	.888**	.895**	.876**	.896**	.888**	.757**	.842**	1
	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Uji Validitas Angket Variabel Y (Mutu Pelayanan)

Correlations

		yp1	yp2	yp3	yp4	yp5	yp6	yp7	yp8	yp9	yp10	yp11	yp12	yp13	Totally
yp1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 30	.480** .007 30	.641** .000 30	.592** .001 30	.489** .006 30	.636** .000 30	.480** .007 30	.707** .000 30	.480** .007 30	.793** .000 30	.659** .000 30	.693** .000 30	.592** .001 30	.762** .000 30
yp2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.480** .007 30	1 30	.657** .000 30	.709** .000 30	.793** .000 30	.569** .001 30	.856** .000 30	.599** .000 30	.856** .000 30	.713** .000 30	.636** .000 30	.489** .006 30	.558** .001 30	.827** .000 30
yp3	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.641** .000 30	.657** .000 30	1 30	.764** .000 30	.829** .000 30	.657** .000 30	.657** .000 30	.475** .008 30	.484** .007 30	.484** .007 30	.641** .000 30	.530** .003 30	.582** .001 30	.768** .000 30
yp4	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.592** .001 30	.709** .000 30	.764** .000 30	1 30	.592** .001 30	.709** .000 30	.558** .001 30	.622** .000 30	.558** .001 30	.558** .001 30	.592** .001 30	.463** .010 30	.524** .003 30	.761** .000 30
yp5	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.489** .006 30	.793** .000 30	.829** .000 30	.592** .001 30	1 30	.636** .000 30	.793** .000 30	.573** .001 30	.636** .000 30	.636** .000 30	.830** .000 30	.693** .000 30	.757** .000 30	.852** .000 30
yp6	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.636** .000 30	.569** .001 30	.657** .000 30	.709** .000 30	.636** .000 30	1 30	.569** .001 30	.722** .000 30	.569** .001 30	.569** .001 30	.636** .000 30	.783** .000 30	.709** .000 30	.813** .000 30
yp7	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.480** .007 30	.856** .000 30	.657** .000 30	.558** .001 30	.793** .000 30	.569** .001 30	1 30	.722** .000 30	.856** .000 30	.713** .000 30	.636** .000 30	.636** .000 30	.709** .000 30	.854** .000 30
yp8	Pearson	.707**	.599**	.475**	.622**	.573**	.722**	.722**	1	.599**	.846**	.707**	.797**	.751**	.853**

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic U

Hak Cipta Ditindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t



Hak Cipta Ditindungi Undang-Undang		Correlation Sig. (2- tailed) N	,000 30	,000 30	,008 30	,000 30	,001 30	,000 30	,000 30	,000 30	,000 30	,000 30	,000 30	,000 30	,000 30
		yp9	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	.480** .007 30	.856** .000 30	.484** .007 30	.558** .001 30	.636** .000 30	.569** .001 30	.856** .000 30	.599** .000 30	1 30	.713** .000 30	.636** .000 30	.636** .000 30
		yp10	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	.793** .000 30	.713** .000 30	.484** .007 30	.558** .001 30	.636** .000 30	.569** .001 30	.713** .000 30	.846** .000 30	.713** .000 30	1 30	.793** .000 30	.783** .000 30
		yp11	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	.659** .000 30	.636** .000 30	.641** .000 30	.592** .001 30	.830** .000 30	.636** .000 30	.636** .000 30	.707** .000 30	.636** .000 30	.793** .000 30	1 30	.853** .000 30
		yp12	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	.693** .000 30	.489** .006 30	.530** .003 30	.463** .010 30	.693** .000 30	.783** .000 30	.636** .000 30	.797** .000 30	.636** .000 30	.783** .000 30	.853** .000 30	1 30
		yp13	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	.592** .001 30	.558** .001 30	.582** .001 30	.524** .003 30	.757** .000 30	.709** .000 30	.709** .000 30	.751** .000 30	.709** .000 30	.709** .000 30	.921** .000 30	.926** .000 30
		Totally	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	.762** .000 30	.827** .000 30	.768** .000 30	.761** .000 30	.852** .000 30	.813** .000 30	.854** .000 30	.853** .000 30	.813** .000 30	.868** .000 30	.881** .000 30	.862** .000 30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

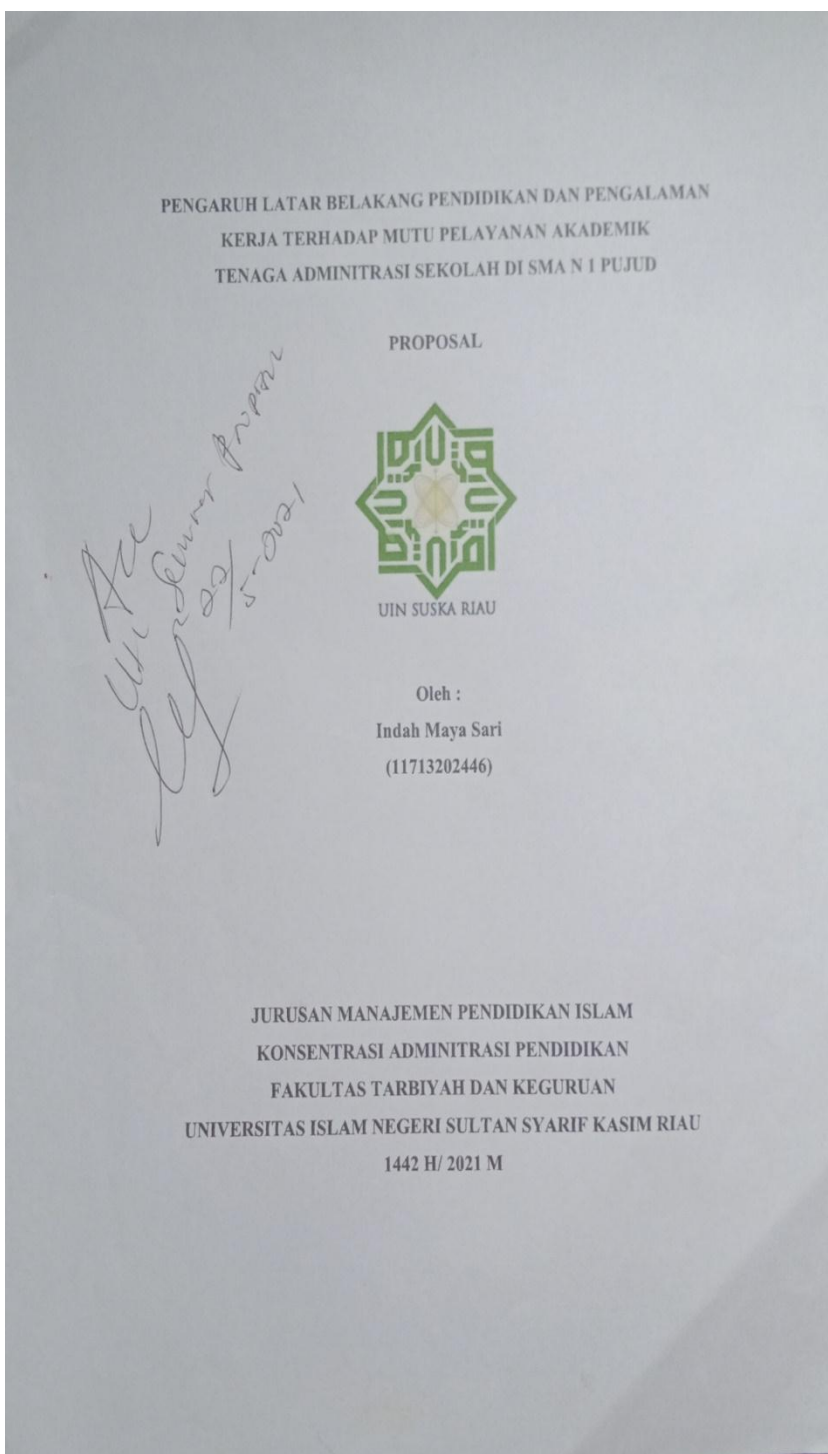
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
كلية التربية والتعليم
FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING
Jl. H. R. Soebrandt No. 155 Km. 18 Tampian Pekanbaru Riau 28293 P.O. BOX 1004 Telp. (0761) 561647
Fax. (0761) 561647 Web: www.fts.uinsuska.ac.id E-mail: aftak_uinsuska@yahoo.co.id

Pekanbaru, 14 Januari 2021

Nomor: Un.04/F.II.4/PP.00.9/318/2021

Sifat : Biasa
Lamp. : -
Hal : *Pembimbing Skripsi*

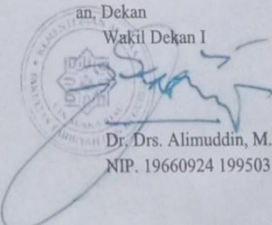
Kepada
Yth. H. Umar Faruq, M.Pd.

Dosen Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau
Pekanbaru

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh
Dengan hormat, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau menunjuk Saudara sebagai pembimbing skripsi mahasiswa :

Nama : INDAH MAYA SARI
NIM : 11713202446
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Judul : Pengaruh Latar Belakang Pendidikan Terhadap Kualitas Layanan Akademik
Tenaga Kependidikan Di Lembaga SMP N 1 PUJUD dan SMA N 1 PUJUD
Waktu : 6 Bulan terhitung dari tanggal keluarnya surat bimbingan ini

Agar dapat membimbing hal-hal terkait dengan Ilmu Manajemen Pendidikan Islam Redaksi dan teknik penulisan skripsi, sebagaimana yang sudah ditentukan. Atas kesediaan Saudara dihatirkan terimakasih.

Wassalam
an, Dekan
Wakil Dekan I

Dr. Drs. Alimuddin, M.Ag.
NIP. 19660924 199503 1 002

Tembusan :
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
كلية التربية والتعليم
FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING
Jl. H. R. Soebrantas No.155 Km.18 Tampung Pekanbaru Riau 28293 P.O. BOX 1094 Telp. (0761) 561647
Fax. (0761) 561647 Web: www.itsk.unsuka.ac.id E-mail: itask@unsuka.ac.id

Pekanbaru, 13 September 2021

Nomor : Un.04/F.II/PP.00.9/12423/2021
Sifat : Biasa
Lamp. : 1 (Satu) Proposal
Hal : *Mohon Izin Melakukan Riset*

Kepada
Yth. Gubernur Riau
Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu
Satu Pintu
Provinsi Riau
Di Pekanbaru


Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh
Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini memberitahukan kepada saudara bahwa :

Nama : INDAH MAYA SARI
NIM : 11713202446
Semester/Tahun : IX (Sembilan)/ 2021
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau

ditugaskan untuk melaksanakan riset guna mendapatkan data yang berhubungan dengan judul skripsinya : Pengaruh Pengalaman Kerja terhadap Mutu Pelayanan Akademik Tenaga Kependidikan di SMK Telkom Pekanbaru
Lokasi Penelitian : SMK Telkom Pekanbaru
Waktu Penelitian : 3 Bulan (13 September 2021 s.d 13 Desember 2021)

Sehubungan dengan itu kami mohon diberikan bantuan/izin kepada mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian disampaikan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.


 Dr. H. Kadar, M.Ag.
 NIP.19650521 1994021 001

Tembusan :
Rektor UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMTSP/NON IZIN-RISET/43767
TENTANG

PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI



1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.II/PP.00.9/12423/2021 Tanggal 15 September 2021**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

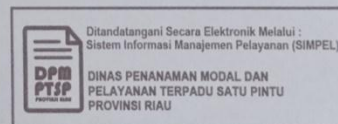
1. Nama	: INDAH MAYA SARI
2. NIM / KTP	: 117132024460
3. Program Studi	: MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
4. Jenjang	: S1
5. Alamat	: PEKANBARU
6. Judul Penelitian	: PENGARUH PENGELAMAN KERJA TERHADAP MUTU PELAYANAN AKADEMIK TENAGA KEPENDIDIKAN DI SMK TELKOM PEKANBARU
7. Lokasi Penelitian	: SMK TELKOM PEKANBARU

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 17 September 2021



Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Kepala Dinas Pendidikan Provinsi Riau di Pekanbaru
3. Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

YAYASAN ISLAM RIAU
SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN (SMK) TELKOM
PEKANBARU

Alamat : Jl. Melati – Esemka No. 5, Kel. Binawidya Kec. Binawidya, 1 km Dari Stadion Utama-Pekanbaru.
 Telepon : (0761) 6700787 Fax. (0761) 6700787- Email : smktelkomku@yahoo.com

SURAT BALASAN
 No : 079/070-SMK-TEL/YIR/IX/2021

Hal : Balasan

Kepada Yth/
 Ketua jurusan S1 Tarbiyah dan Keguruan UIN SUSKA RIAU
 Di tempat

Dengan Hormat

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : MUHAMMAD FAISAL, S.Pd
 Jabatan : Kepala SMK Telkom Pekanbaru


Menerangkan bahwa

Nama : INDAH MAYA SARI
 No. Mahasiswa : 11713202446
 Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau

Telah kami setuju untuk melaksanakan peneletian di SMK Telkom Pekanbaru sebagai syarat untuk pengajuan judul skripsi:


“Pengaruh Pengalaman Kerja terhadap Mutu Pelayanan Akademik Tenaga Kependidikan di SMK Telkom Pekanbaru”

Demikianlah surat keterangan ini buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 13 September 2021
 Kepala Sekolah

 MUHAMMAD FAISAL, S.Pd

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

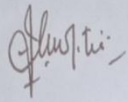

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.




KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
كلية التربية والتعليم
FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING
Alamat : Jl. H. R. Soebrantas Km. 15 Tampan Pekanbaru Riau 28293 PO. BOX 1004 Telp. (0761) 7077307 Fax. (0761) 21129

PENGESAHAN PERBAIKAN UJIAN PROPOSAL

Nama Mahasiswa : Indah Maya Sari
 Nomor Induk Mahasiswa : 11713202446
 Hari/Tanggal Ujian : Selasa, 8 Juni 2021
 Judul Proposal Ujian : Pengaruh Pengalaman Kerja Terhadap Mutu Pelayanan Akademik Tenaga Kependidikan di SMA N 1 PUJUD Kab. Rokan Hilir
 Isi Proposal : Proposal ini sudah sesuai dengan masukan dan saran yang Dalam Ujian proposal

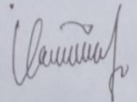
No	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN	
			PENGUJI I	PENGUJI II
1.	Dr. Tuti Andriani, S.Ag.,M.Pd	PENGUJI I		
2	Raja Rahimah MRA.,M.Pd.,Kons	PENGUJI II		

Mengetahui
a.n. Dekan
Wakil Dekan I



Dr. H. ZARKASIH, M.Ag
NIP. 197210171997031004

Pekanbaru, 29 Juli 2021
Peserta Ujian Proposal



INDAH MAYA SARI
NIM. 11713202446




Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.


KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
 كلية التربية والتعاليم
FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING
 Alamat : Jl. H. R. Soebrantas Km. 15 Tampan Pekanbaru Riau 28293 PO. BOX 1004 Telp. (0761) 7077307 Fax. (0761) 21129

KEGIATAN BIMBINGAN MAHASISWA
SKRIPSI MAHASISWA

1. Jenis yang dibimbing :
 a. Seminar usul Penelitian :
 b. Penulisan Laporan Penelitian :
 2. Nama Pembimbing : Dr. H. Umar Faruq, M. Pd
 a. Nomor Induk Pegawai (NIP) :
 3. Nama Mahasiswa : Indah Maya Sari
 4. Nomor Induk Mahasiswa : 11713202446
 5. Kegiatan : Bimbingan proposal dan Skripsi

No	Tanggal Konsultasi	Materi Bimbingan	Tanda Tangan	Keterangan
1.	3 / 1 2021	Revisi BAB 1.		
2.	8 / 5 2021	Revisi BAB II		
3.	13 / 5 2021	Revisi BAB III		
4.	22 / 5 2021	ACC Proposal		
5.	23 / 9 2021	Bimbingan Angket		
6.	4 / 11 2021	Revisi BAB IV-V		
7.	4 / 11 2021	ACC Skripsi		

Pekanbaru, 4-11-2021
 Pembimbing,

 Dr. H. Umar Faruq, M. Pd

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

YAYASAN ISLAM RIAU
SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN (SMK) TELKOM
PEKANBARU

Alamat : Jl. Melati – Esemka No 5, Kel.Binawidya Kec.Binawidya, 1 km Dari Stadion Utama-Pekanbaru.
 Telepon : (0761) 6700787 Fax : (0761) 6700787- Email : smktelkompku@yahoo.com

SURAT KETERANGAN
 No : 215/070-SMK-TEL/YIR/VIII/2021

Hal : Balasan

Kepada Yth/
 Ketua jurusan S1 Tarbiyah dan Keguruan UIN SUSKA RIAU
 Di tempat

Dengan Hormat

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : MUHAMMAD FAISAL, S.Pd
 Jabatan : Kepala SMK Telkom Pekanbaru

Menerangkan bahwa

Nama : INDAH MAYA SARI
 No. Mahasiswa : 11713202446
 Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau

Telah menyelesaikan penelitian di SMK Telkom Pekanbaru sebagai syarat untuk pengajuan judul skripsi:

“Pengaruh Pengalaman Kerja Terhadap Mutu Pelayanan Akademik Tenaga Kependidikan di SMK Telkom Pekanbaru”

Demikianlah surat keterangan ini buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 08 Oktober 2021
 Kepala Sekolah



 MUHAMMAD FAISAL, S.Pd

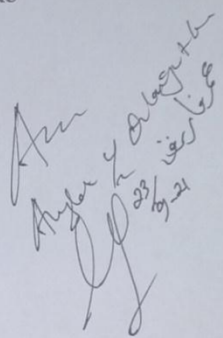
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

INSTRUMEN PENILAIAN
(KUESIONER)

**PENGARUH PENGALAMAN KERJA TERHADAP MUTU PELAYANAN AKADEMIK
TENAGA KEPENDIDIKAN DI SMK TELKOM PEKANBARU**


 UIN SUSKA RIAU



Oleh

Indah Maya Sari

NIM. 11713202446

JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
KONSENTRASI ADMINITRASI PENDIDIKAN
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
1443 H/2021 M.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PENGARUH PENGALAMAN KERJA TERHADAP MUTU
PELAYANAN AKADEMIK TENAGA KEPENDIDIKAN
DI SMK TELKOM PEKANBARU**



*Acc
yhs Dimunassah
9/11/2021
Amalia*

Oleh

INDAH MAYA SARI
11713202446

Pembimbing

Dr. H. Umar Faruq, S. Pd.I., M. Pd

**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
1443 H/ 2021 M**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

RIWAYAT HIDUP PENULIS



INDAH MAYA SARI, lahir di Lapangan C pada tanggal 21 Mei 1999. Anak pertama dari dua bersaudara, dari pasangan Ayahanda Ahmad Jais dan Ibunda Juwita. Pendidikan Formal yang ditempuh oleh peneulis adalah SDN 017 Tanjung Medan, lulus pada tahun 2011.

Kemudian melanjutkan pendidikan di SMP S Harapan Tannjung Makmur, setelah selesai pendidikan di SMP S Harapan Tanjung Makmur pada tahun 2014, penulis melanjutkan pendidikannya di MA Darul Fallah Tangga Batu dan lulus pada tahun 2017. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi negeri dengan mengambil Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pada bulan Juli-Agustus 2020 penulis mengikuti kegiatan Kuliah Kerja Nyata di desa Tangga Batu Kecamatan Tanjung Medan Kabupaten Rokan Hilir, kemudian pada bulan Oktober-Desember penulis mengikuti kegiatan Program Pengalaman Lapangan di SMA N 2 Tambang Kab.Kampar.

UIN SUSKA RIAU